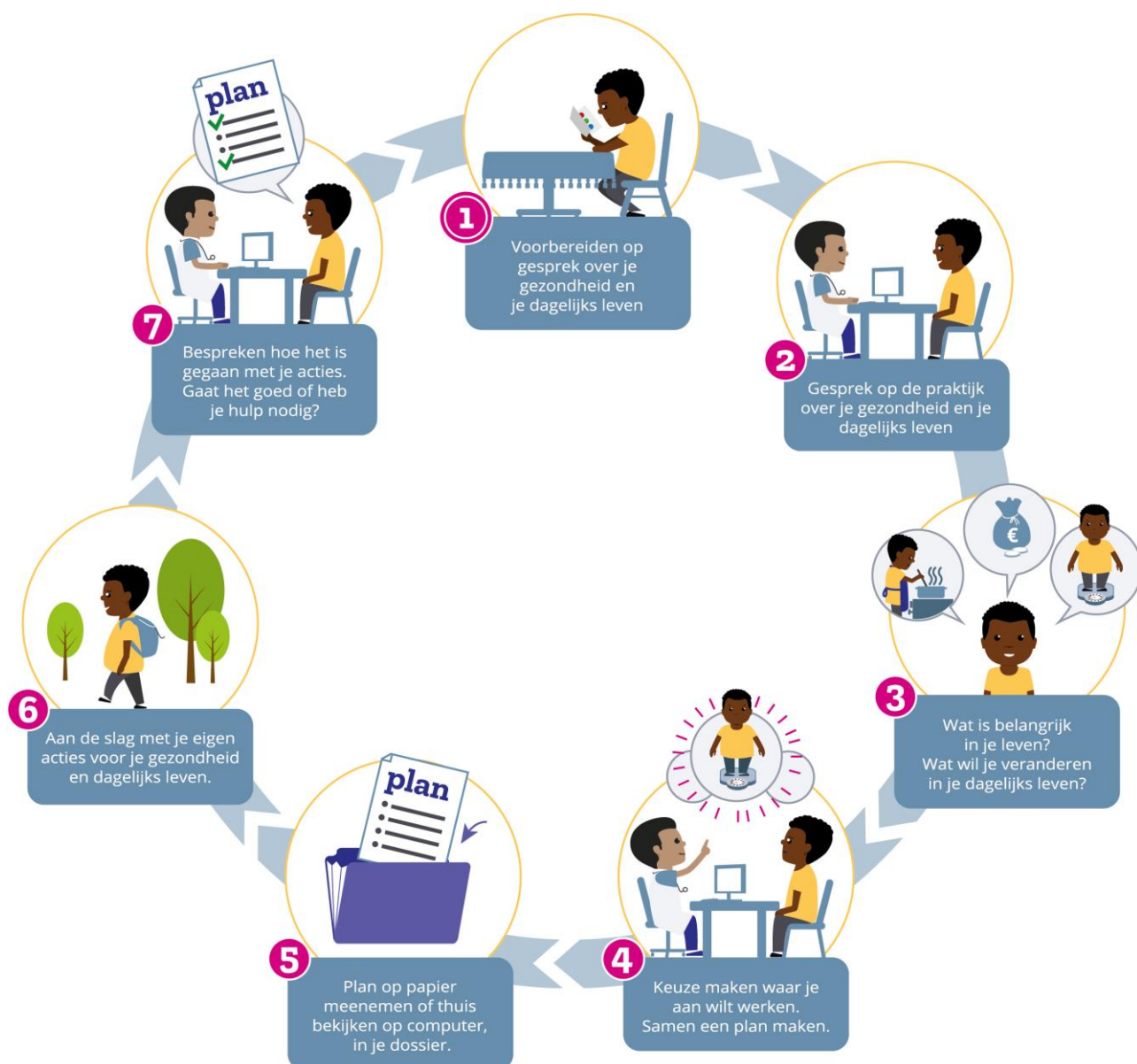


# Handreiking

Persoonsgerichte en integrale aanpak in de eerstelijnszorg met brede gespreksvoering



Deze handreiking is bedoeld voor zorgverleners en biedt richtlijnen voor een persoonsgerichte en integrale aanpak in de eerstelijnszorg. Het legt de nadruk op een brede gespreksvoering met patiënten die te maken hebben met complexe problemen of zich in een kwetsbare positie bevinden. We bespreken ook wat zorggroepen en regionale huisartsenorganisaties (RHO's) kunnen doen om te helpen, en we geven achtergrondinformatie over het onderzoek EMBOSS en persoonsgerichte aanpak.

Bij patiënten met een lager opleidingsniveau en een laag inkomen spelen problemen op meerdere leefgebieden tegelijkertijd, die ook invloed hebben op de medische zorg en begeleiding. Deze patiënten leven gemiddeld 5 jaar korter en ervaren zelfs 14 jaar minder goede gezondheid. Mensen in kwetsbare omstandigheden hebben vaak lichamelijke klachten die voornamelijk 'sociale oorzaken' hebben. Als je in moeilijke omstandigheden leeft, je bestaanszekerheid onder druk staat, en je nauwelijks een sociaal vangnet hebt, veroorzaakt dat langdurig veel stress. Een persoonsgerichte en integrale aanpak met een brede blik die aansluit bij de vaardigheden, sociale omstandigheden, waarden en behoeften van patiënten is hierbij belangrijk.

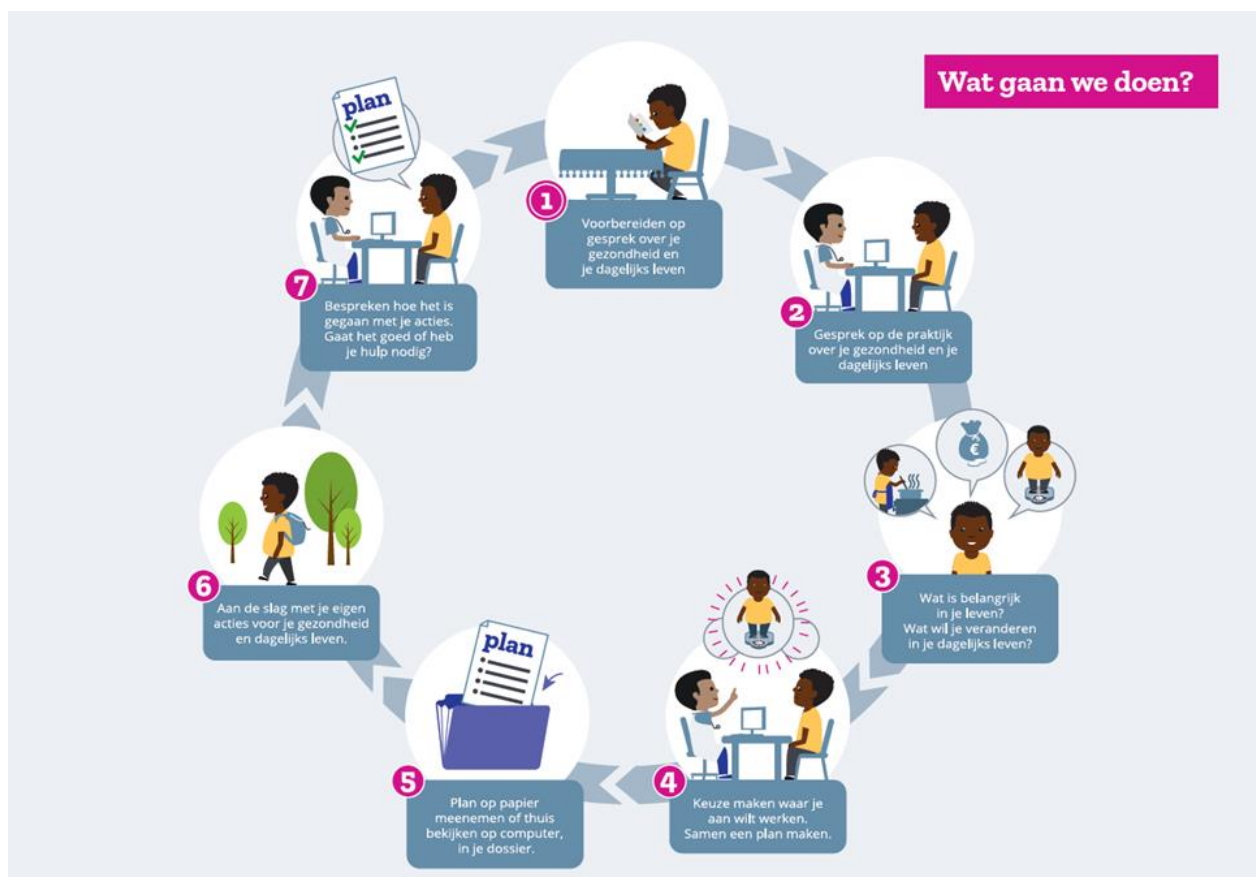
In deze handreiking lees je over verschillende zaken die je moet weten om aan de slag te gaan met bredere gespreksvoering in de huisartsenpraktijk. Dit maakt deel uit van een aanpak waarbij de patiënt centraal staat en waarbij samenwerking in de wijk belangrijk is. De beschreven onderdelen zijn gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek [1](#) [2](#), verschillende projecten uit de praktijk [3](#), praktijkgerichte (medische)boeken voor zorgprofessionals [4](#) [5](#) en het onderzoeksproject EMBOSS<sup>1</sup>. De eerste ervaringen vanuit EMBOSS zijn inmiddels opgehaald uit de deelnemende huisartspraktijken en RHO's, aangevuld met kennis en expertise vanuit Pharos. Het traject "Meer tijd voor de patiënt (MTVP)" biedt een mooie kans om hier aandacht aan te besteden met financiële ruimte als mogelijkheid.

---

<sup>1</sup> EMBOSS: bereik en Effect van een persoonsgerichte integrale aanpak van chronische aandoeningen en MultitorBiditeit in de huisartsenpraktijk bij mensen met een lage sOciaaleconomische Status. Meerjarig onderzoeksproject vanuit Pharos, Radboudumc, HAN, NEO, Onze Huisartsen, HZOIJ, Medicamus, HGE en ECTTiel.

## Hoe richt je een persoonsgerichte en integrale aanpak in?

De basis van een persoonsgerichte aanpak bestaat uit een cyclisch proces, zoals afgebeeld in figuur 1. Dit proces beschrijft de stappen die de zorgverlener samen met de patiënt doorloopt. De zorgverlener vervult in dit proces de rol van casemanager, die de zorg coördineert, het netwerk rondom de patiënt aanstuurt en het eerste aanspreekpunt vormt. Gezien de huidige organisatie van de ketenzorg lijkt het logisch om de POH-S deze rol te laten vervullen. De huisarts blijft eindverantwoordelijk in dit zorgproces en kan, samen met andere zorgverleners, op verschillende momenten in de cyclus betrokken worden.



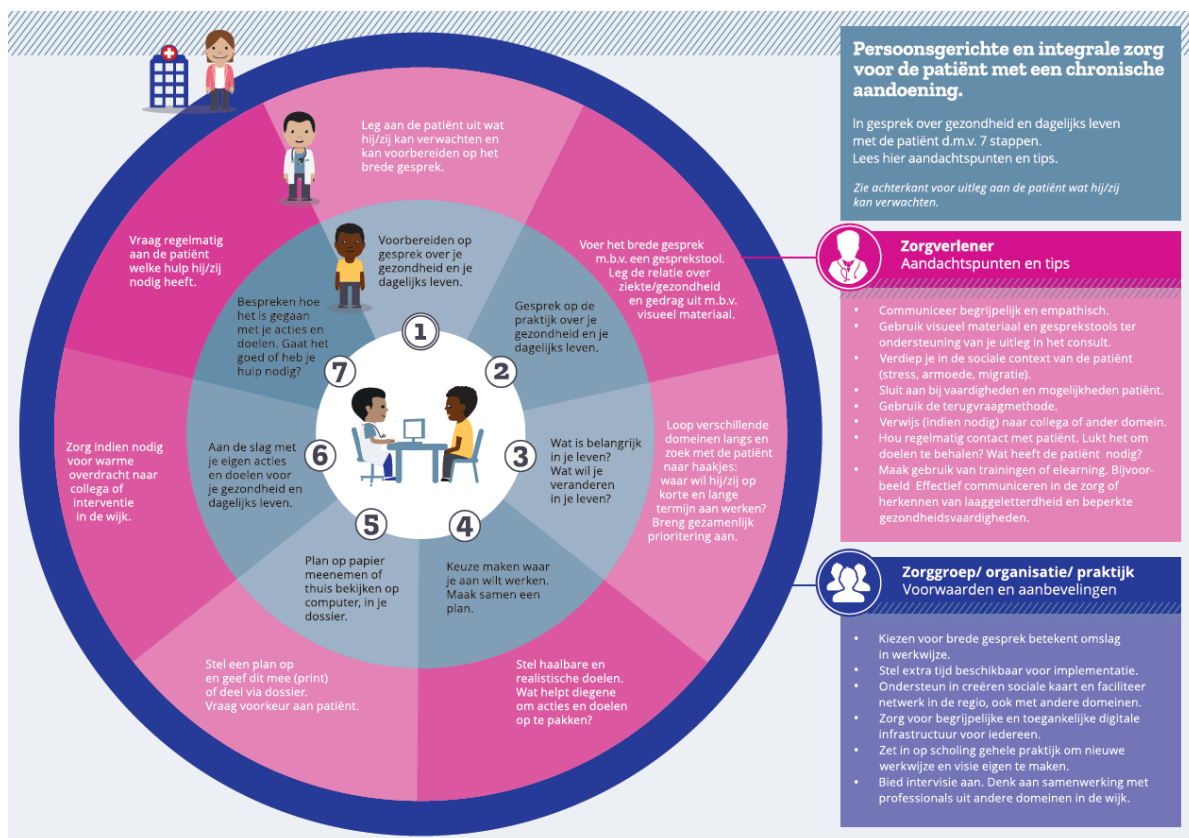
Figuur 1: De basisstappen in het cyclische proces van de persoonsgerichte aanpak voor (meerdere) chronische aandoeningen (achterzijde kaart). Download het model [hier](#).

## De zeven stappen om het gesprek over gezondheid en dagelijks leven met de patiënt op te starten:

- 1 Voorbereiden met de visuele gesprekskaart (zie ook figuur 3)
- 2 Gesprek over gezondheid en dagelijks leven
- 3 Prioriteiten en doelen vaststellen
- 4 Keuzes maken, doelen stellen en plan maken
- 5 Plan op papier of digitaal dossier
- 6 Aan de slag met eigen acties, doelen voor gezondheid en dagelijks leven
- 7 Evalueren

Wil je meer informatie over deze **zeven stappen** en hoe je deze kan toepassen? Ga dan naar [pharos.nl](http://pharos.nl) waar je ook het model en de gesprekskaart kan [downloaden](#).

Figuur 2 geeft een uitgebreidere versie weer, met aandachtspunten en tips bij de zeven stappen voor zowel de zorgverleners als voor de organisatie er omheen. Het creëren van de juiste voorwaarden en het bieden van ondersteuning aan zorgprofessionals zijn belangrijke taken voor zorggroepen of RHO's in dit traject.



Figuur 2. Model voor persoonsgerichte integrale ondersteuning van mensen met chronische aandoeningen, met aandachtspunten en tips voor zorgprofessionals en hun organisatie (voorzijde kaart). Download het model [hier](#).

## Kennis en competenties

Om het voeren van een breed gesprek als onderdeel van een persoonsgerichte en integrale aanpak bij patiënten in een kwetsbare positie effectief te implementeren, is het belangrijk dat de zorgverleners en RHO's zich verdiepen in het volgende:

- **Kennis over gezondheidsverschillen:** Begrip van de onderliggende oorzaken van ongezondheid en de rol van chronische stress bij het ontstaan en in stand houden van gezondheidsverschillen. Belang van een brede persoonsgerichte benadering waarbij de individuele behoeften, vaardigheden, mogelijkheden en (sociale)context van de patiënt centraal staan.
- **Vaardigheden om een breed gesprek te voeren:** Hoe kan de zorg beter aansluiten bij patiënten bij wie medische en sociale problemen nauw met elkaar verweven zijn? Gebruik de beschikbare (vaardigheids)trainingen, materialen en tools om persoonsgericht te werken die ondersteunen bij het voeren van een breed gesprek, het stellen van relevante vragen en het volgen van de stappen in dat proces.
- **Netwerk en interprofessioneel samenwerken:** Samenwerking met partners in de wijk (sociaal domein) en het onderhouden van deze netwerken zijn cruciaal om een brede aanpak mogelijk te maken. Het signaleren van niet-medische problemen en het aanpakken ervan kunnen binnen dit wijknetwerk plaatsvinden.

## Tools en materialen om aan de slag te gaan

Om goede persoonsgerichte en integrale zorg te bieden met focus op een brede gespreksvoering, adviseren wij om minimaal met een aantal onderdelen aan de slag te gaan of te verdiepen. Deze zijn gemarkeerd met een \*.

### Kennis

Wat	Waar gaat het over	Toelichting
Boek	Persoonsgerichte zorg voor iedereen. Met aandacht voor sociale omstandigheden en etnische diversiteit in de huisartsenpraktijk (2022, Uitgave Achtergrond informatie gezondheidsverschillen, gezondheidsvaardigheden en chronische stress Prelum ism NHG en Pharos)*	Dit boek is een uitgave van het Nederlands Huisartsen Genootschap en Pharos ter ondersteuning van de zorgprofessionals in de praktijk. Hierin zijn kennis, praktische adviezen, en goede voorbeelden gebundeld. <b>In het kader van EMBOSS zijn met name hoofdstuk 5 en 18 belangrijk als achtergrondkennis.</b> Tevens biedt dit boek inspiratie voor een RHO of zorggroep om een visie op Persoonsgerichte zorg voor iedereen te ontwikkelen.
Publicatie	Leven met ongezonde stress	Langdurige stress is een belangrijke oorzaak van zowel lichamelijke, psychische als cognitieve problemen en daarmee belangrijke oorzaak van gezondheidsverschillen. Bij mensen met ongunstige leefomstandigheden zien we vaak een opeenstapeling van oorzaken.

Webinar	Persoonsgerichte zorg (week van de gezondheidsverschillen)	Ter inspiratie luister je in dit webinar naar de eerste praktijkervaringen met EMBOSS vanuit zorggroep HGE, benoemt een huisarts haar ervaringen en vertelt een taalambassadeur zijn ervaringen met de zorg.
Themapagina	<a href="http://www.nhg.org/thema/persoonsgerichte-zorg/">www.nhg.org/thema/persoonsgerichte-zorg/</a>	Themapagina vanuit het Nederlands Huisartsen Genootschap mbt Persoonsgerichte zorg

## Vaardigheden

Wat	Waar gaat het over	Toelichting
Training	Persoonsgericht en integrale aanpak bij chronische zorg voor iedereen. Met aandacht voor het brede gesprek.*	Training vanuit Pharos voor huisartsen en POH's, 2 dagdelen, i.s.m. traingingsacteur, geaccrediteerd. Zie ook verderop in deze handreiking voor meer toelichting. <b>Ontwikkeld binnen onderzoeksproject EMBOSS</b>
E-learning	Effectief communiceren in de zorg.*	Deze e-learning (geaccrediteerd) over beperkte gezondheidsvaardigheden en effectief communiceren biedt kennis, oefenstof en consultondersteunend materiaal in vier modules. Deze e-learning wordt geadviseerd vooraf aan de training ' <i>Persoonsgericht en integrale aanpak bij chronische zorg voor iedereen</i> ' te doorlopen vanwege de benodigde basiskennis. De e-learning staat op <a href="http://www.pharosleerplatform.nl">www.pharosleerplatform.nl</a>
E-learning	Effectief communiceren voor doktersassistenten.	E-learning (geaccrediteerd) over beperkte gezondheidsvaardigheden, specifiek gericht op de doktersassistent. De e-learning staat op <a href="http://www.pharosleerplatform.nl">www.pharosleerplatform.nl</a>
E-learning	Complexe problemen in de huisartspraktijk	Deze e-learning kan als verdieping op de training ' <i>Persoonsgericht en integrale aanpak bij chronische zorg voor iedereen</i> ' zelfstandig doorlopen worden. De e-learning staat op <a href="http://www.pharosleerplatform.nl">www.pharosleerplatform.nl</a>
Bijeenkomsten	Casulistiek en intervisie bijeenkomsten met medisch en sociaal domein* (leren van elkaar) (Pharos)	Bijeenkomst waarin zorgprofessionals aan de hand van casussen tips en trics uitwisselen t.a.v. persoonsgericht werken. Zie ook verderop in deze handreiking voor meer toelichting. <b>Ontwikkeld binnen onderzoeksproject EMBOSS</b>

## Tools en materialen

Wat	Waar gaat het over	Toelichting
Model	Persoonsgerichte en integrale zorg voor de patiënt met een chronische aandoening.*	Uitleg over manier van Persoonsgericht werken d.m.v. zeven stappen. Hoe ga je in gesprek over gezondheid en dagelijks leven, met tips en aandachtspunten voor zorgverleners en

zorgorganisaties. Visueel weergegeven voor zowel zorgverleners als voor patiënt

**Ontwikkeld binnen onderzoeksproject EMBOSS**

<b>Gesprekskaart</b>	Visuele gesprekskaart ter ondersteuning voor het voeren van het brede gesprek aan de hand van meerdere domeinen.*	<b>Ontwikkeld binnen onderzoeksproject EMBOSS</b>
<b>Gesprekslijst</b>	Korte lijst met voorbeeld vragen voor brede gespreksvoering en communicatieadviezen.	
<b>Methode</b>	Terugvraagmethode	Met de terugvraagmethode kun je als zorgprofessional nagaan of jouw boodschap goed is overgekomen. Je doet dit door de patiënt te vragen om in eigen woorden te vertellen wat jullie zojuist hebben besproken. Hierna kun je, indien nodig, bijstellen of aanvullen.

## Samenwerking en netwerkopbouw

<b>Wat</b>	<b>Waar gaat het over</b>	<b>Toelichting</b>
<b>Infosheet</b>	Goede voorbeelden van samenwerken in de wijk (Pharos).	Deze infosheet richt zich op verbinders in de wijk en organisaties die samenwerking tussen de eerstelijns en het sociaal domein aanjagen en faciliteren.
<b>Webinars</b>	<b>Netwerk</b> Gezondheidscentra Zuid Nederland, 2x per jaar waarin goede voorbeelden uit het hele land worden gedeeld.	
<b>Kaart</b>	Sociale kaart beschikbaar stellen of ontwikkelen voor zorgverleners in de praktijken, netwerken gezamenlijk opbouwen, delen van interventies die passend zijn, ook voor mensen in kwetsbare posities.	Mensen in een kwetsbare situatie hebben vaker te maken met een combinatie van lichamelijke klachten en sociaal-maatschappelijke problemen. Samenwerking met andere professionals in de wijk - zoals schuldhulpverlening, welzijnsorganisaties, buurtteams, fysiotherapeuten, diëtisten en ook het informele domein - is daarom noodzakelijk om passende zorg en ondersteuning te bieden. Een RHO kan ondersteunen in het creëren van een sociale kaart en netwerken faciliteren.

Ben je op zoek naar meer informatie of wil je aan de slag gaan met het brede gesprek? Neem dan contact op met Hester van Bommel. Dit kan via e-mail: [h.vanbommel@pharos.nl](mailto:h.vanbommel@pharos.nl) of telefonisch: 030 – 234 9800

### Toelichting op de aanpak in het EMBOSS onderzoek

#### Wetenschappelijk onderzoek EMBOSS

Vanuit het Radboudumc en Pharos is een aanpak voor persoonsgerichte integrale zorg bij chronische aandoeningen en multimorbiditeit bij mensen met een lagere sociaaleconomische status ontwikkeld. Het betreft een meerjarig onderzoeksproject, gefinancierd door ZonMw, waarin samengewerkt wordt met de Hogeschool Arnhem Nijmegen, NEO Huisartsenzorg Nijmegen, Onze Huisartsen Arnhem, Huisartsenzorg Oude IJssel Doetinchem, Huisartsen Groep Eendracht (West-Brabant), ECT Tiel en Medicamus. Binnen EMBOSS wordt er gekeken wat er nodig is om te zorgen dat de persoonsgerichte integrale aanpak goed aansluit bij patiënten in een lagere sociaal economische positie, rekening houdend met hun behoeften, vaardigheden en sociale omstandigheden. In deze persoonsgerichte aanpak staat de patiënt centraal en wordt met de patiënt besproken welke problemen of zorgen, op meerdere domeinen, het belangrijkste zijn en welke ondersteuning passend is. Het model en de gesprekskaart zijn ontwikkeld in kader van dit onderzoek. Bij de ontwikkeling van deze aanpak is er nauw samengewerkt met patiënten, zorgverleners en zorggroepen en wordt getest en geëvalueerd op effect.

#### Werkwijze EMBOSS

Binnen het onderzoeksproject EMBOSS zijn behoeften en ervaringen opgehaald bij zowel patiënten als zorgverleners die betrokken zijn in de ketenzorg ten aanzien van persoonsgerichte zorg. Deze input vormde de basis in een aantal co-creatie sessies met zorgverleners en patiënten met een chronische aandoening en lage SES. Om te zorgen dat de persoonsgerichte integrale aanpak goed aansluit bij deze patiënten, rekening houdend met hun behoeften, vaardigheden en sociale omstandigheden, zijn er ondersteunende materialen en een training voor zorgprofessionals ontwikkeld. Naast deze ontwikkelde producten, wordt er tevens gebruik gemaakt van bestaande kennisproducten zoals benoemd in het overzicht met *'tools en materialen om aan de slag te gaan'*.

Hieronder lichten we drie producten uit die binnen EMBOSS ontwikkeld zijn:

- 1 Training Persoonsgericht en integrale aanpak bij chronische zorg voor iedereen. Met aandacht voor het brede gesprek' van 2 dagdelen.
- 2 Consultvoering middels het brede gesprek aan de hand van een visuele gesprekskaart in zeven stappen.
- 3 Tussentijdse casuïstiek bijeenkomsten

#### 1. Training Persoonsgericht en integrale aanpak bij chronische zorg voor iedereen

De training richt zich op het brede gesprek en is geschikt voor huisartsen, praktijkondersteuners en andere eerstelijns- of sociaal domein zorgverleners zoals fysiotherapeuten, welzijnscoaches en leefstijlcoaches. Het benadrukt het belang van inzicht in de sociale context van de patiënt en biedt tools voor effectievere gespreksvoering en samenwerking. De training bestaat uit twee dagdelen, in samenwerking met een trainingsacteur en is geaccrediteerd voor huisartsen en POH-S.



## 2. Consultvoering middels het brede gesprek

Breed inventariseren van zorgen, behoeften en mogelijkheden van patiënten, met aandacht voor sociale context, zelfmanagement en verwijzing naar het sociaal domein. De visuele gesprekskaart (figuur 3) ondersteunt dit proces, waarbij zeven stappen worden gevolgd om de integrale gezondheidstoestand van de patiënt te bespreken en samen doelen te stellen (figuur 1 & 2). Tevens biedt de gesprekskaart inzicht in de samenhang van verschillende domeinen op de gezondheidssituatie van de persoon. Op de achterkant van deze kaart is ruimte om gestelde doelen of adviezen te noteren.



Figuur 3. Visuele gesprekskaart over meerdere domeinen ter voorbereiding en ondersteuning in het brede gesprek. Download de gesprekskaart [hier](#).

### 3. Tussentijdse casuïstiek bijeenkomsten

Voor veel zorgverleners is persoonsgerichte zorg en integraal samenwerken met daarbij de focus op brede gespreksvoering, een andere werkwijze dan het volgen van het protocol binnen de huidige ketenzorg. Een nieuwe werkwijze vraagt daarom ook tijd om het toe te passen, eigen te maken en te leren. Binnen de casuïstiek bijeenkomst is er gelegenheid voor zorgverleners om ervaringen met persoonsgerichte zorg en integraal werken te delen, barrières te bespreken en van elkaar te leren onder begeleiding van een trainer vanuit Pharos.

#### **Wil je meer informatie over de werkwijze van EMBOSS?**

Neem dan contact op met Hester van Bommel. Dit kan via e-mail: [h.vanbommel@pharos.nl](mailto:h.vanbommel@pharos.nl) of telefonisch: 030 – 234 9800

## LITERATUUR

- 1 Ahmed SA, Mewes JC, van den Muijsenbergh METC, Vrijhoef HJM. Evaluatie van de toepassing van persoonsgerichte zorg in de eerstelijnszorgpraktijk. Panaxea b.v., Amsterdam 2019.
- 2 Ahmed, A., van den Muijsenbergh, M. E. T. C., & Vrijhoef, H. J. M. (2022). Person-centred care in primary care: What works for whom, how and in what circumstances? *Health & Social Care in the Community*, 00, 1–14. <https://doi.org/10.1111/hsc.13913>
- 3 Wie zal het een zorg zijn? Verslag onderzoek Persoonsgerichte Zorg in opdracht van ROHA, Amsterdam 2018
- 4 Handboek praktijkvoering. Bouwstenen voor huisartsgeneeskunde. Hoofdstuk 2. Persoonsgerichte zorg bij patiënten met complexe problemen. Hospers, K. en Van Den Muijsenbergh, METC. Bohn Stafleu van Loghum, Houten 2021
- 5 Persoonsgerichte zorg voor iedereen. Met aandacht voor sociale omstandigheden en etnische diversiteit in de huisartsenpraktijk. Van Den Muijsenbergh, METC, Oosterberg, E. Prelum Utrecht ism NHG en Pharos 2022